



POLÍTICA DE ANULACION Y DEVOLUCION COMUNIDAD ATACAMEÑA DE SOCAIRE

La comunidad Atacameña de Socaire y la administración turística de los sitios de visita pertenecientes al sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos, lagunas Miscanti & Miñiques, y Salar de Aguas Calientes Sur, definen en este documento las políticas de anulación y devolución de reservas de entradas de pasajeros al sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos, lagunas Miscanti & Miñiques, y Salar de Aguas Calientes Sur.

PRINCIPIO

Para ejecutar el proceso de devoluciones por cancelaciones, las reservas deben estar debidamente procesadas en el sitio web socairechile.cl y las agencias de viajes y/o operador turístico (registrado en Sernatur) deben contar con su registro validado con los datos de empresa.

Los datos ingresados en el registro del sitio web deben ser fidedignos y comprobables, teniendo la facultad la administración de la comunidad Atacameña de Socaire el auditar o fiscalizar estos datos con el objetivo de certificar la información para cumplir con el proceso de devoluciones cuando proceda y evitar cualquier tipo de irregularidades que puedan comprometer el correcto cumplimiento de la solicitud y/o a su beneficiario.

RESERVAS

Para hacer efectiva las reservas estas se deben solicitar y confirmar por el sitio web socairechile.cl, los precios de entradas están expresados en pesos chilenos (Moneda legal vigente) y su anulación y devolución están reguladas según la presente política.

MODIFICACIONES

El modelo de reservas para las visitas a las lagunas altiplánicas Miscanti & Miñiques, como para el Salar de aguas calientes sur, **no considera las modificaciones de reservas** por motivos de inventario, el cual al ser dinámico está sujeto a disponibilidad constantemente. En el caso de requerir modificar la fecha, el procedimiento es anular la reserva confirmada (Considerar los cargos de anulación en los plazos determinados para esto si corresponde al momento de efectuar una modificación, ver cargos en el punto anulaciones) y solicitar una nueva reserva con su nueva fecha, reingresando el proceso completo. No se garantiza disponibilidad en la nueva fecha. La acción de retomar la nueva fecha anulando la reserva original, está sometida a la política de anulación que se especifica en estas políticas.

ANULACIONES

Las anulaciones deberán realizarse por escrito al correo anulaciones@socairechile.cl con copia a administracion@socairechile.cl (En el caso de agencias de viajes y/o tour operadores, ver su proceso en política de agencias) especificando las causas, asumiendo la responsabilidad de la penalidad que se indica a continuación, la que depende del plazo que se dé el aviso de anulación o cancelación:

La política de anulación y devoluciones se aplican de acuerdo a lo siguiente:

- Anulación antes de 72 horas previas a la realización de la visita se reintegrará el 100% del total.
- Anulación entre 72 y 48 horas previas a la realización de la visita se reintegrará el 60% del total.
- Anulación entre 47 y 24 horas previas a la realización de la visita se reintegrará el 40% del total.
- Anulación con menos de 24 horas antes de la realización de la visita, no habrá devolución.



FACTURACION

En el caso de haberse emitido la factura por la compra de o las entradas con 60 o más días de anticipación a la fecha en que se solicita la anulación, del valor a devolver se procederá a descontar el monto del impuesto (IVA) a las entradas que ya han sido enterados en arcas fiscales.

NO PRESENTACIÓN

En caso de que no se presente el visitante en el control Socaire el día y a la hora que su reserva fue contratada, la administración de la Comunidad Atacameña de Socaire, asume que ha desistido de la visita y en este acto no reintegrará valor alguno.

DUPLICIDAD DE RESERVAS

En caso de generar una reserva duplicada, ya sea por error involuntario o consciente, y se haya realizado el pago correspondiente a la duplicidad es responsabilidad del visitante dar aviso con días de anticipación al día de su visita de la situación a la administración de la Comunidad Atacameña de

Socaire, al correo administracion@socairechile.cl y solicitar la regularización administrativa de su caso, para ello debe indicar claramente, número de pedido original y número de pedido duplicado, fecha de la visita, monto de la compra, opción de visita reservada, nombre del titular de la reserva. La administración de la Comunidad Atacameña de Socaire se reserva el derecho de autorizar la devolución de la reserva duplicada. La devolución del pago cuando corresponda se realizará por el mismo canal que fue generado. (Tarjeta de Crédito – Transferencia).

En el caso de NO informar con anticipación la duplicidad y su cobro doble y llegado el día de la visita, no tendrá derecho a devolución. No se atenderán los casos de reservas duplicadas el mismo día de la visita en la caseta de control Socaire.

CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR

Si, a causa de un hecho de fuerza mayor o caso fortuito, según lo define el artículo 45 del Código Civil Chileno, el cual sea total y absolutamente ajeno al pasajero, y no le permita llevar a efecto la visita a los sitios turísticos de pertenientes al sector 3 de la reserva nacional Los Flamencos, lagunas Miscanti & Miñiques, y Salar de Aguas Calientes Sur, y por este acto se vea afectado su programa, se le permitirá al pasajero afectado reprogramar su visita, sin costo adicional, y, en caso de que el pasajero decida no hacer uso de su derecho a reprogramar la actividad, podrá obtener la devolución del 100% del valor pagado. No constituyen caso fortuito o hecho de fuerza mayor los atrasos en la llegada a su visita ya sea por sus propios medios o por servicios que prestan los transportistas, agencias de viajes y/o operadores turísticos, por lo que ocurrida dicha situación se aplicará la política de anulación con el cargo del 100% de su valor de entrada.

DEVOLUCIONES

El **proceso de devolución** será realizado al titular de la reserva (Nunca a terceros) en el caso de ser cliente no registrado o visitante individual, si el pago fue realizado por medio de su tarjeta de crédito la devolución será efectiva como reversa al mismo instrumento de pago, este proceso es a través de la plataforma Transbank, la cual junto con el Banco emisor del cliente son los que están a cargo de efectuar el último paso en relación a la reversa de la compra en la tarjeta de crédito del cliente, se informa lo anterior, para que el cliente esté en conocimiento que en compras con tarjetas de crédito, el plazo razonable de ver reflejado la devolución del dinero en la cuenta del cliente es de 25 días hábiles en caso de no ser así, el cliente debe comunicarse con su banco y puede hacernos saber a modo de información de la situación.

En el caso de agencias de viajes y/o operadores turísticos, la administración de la Comunidad Atacameña de Socaire emitirá un **cupón de canje** por el monto correspondiente al equivalente a la devolución que corresponde en cada caso.